



# La RSE, une opportunité d'innovation dans les filières métiers

*Interviennent lors de cette séance :*

- *Laurence ACERBO, Présidente de la commission nationale de la Fédération de la Propreté, responsable Développement Durable du Groupe ONET ;*
- *Olivier DIARD, Délégué Général Fédération Nationale Scop Bâtiment ;*
- *Michel GUIDO, Directeur de l'Institut National des Relations Clients (INRC) ;*
- *Dominique OLIVIER, Présidente de la commission Développement Durable du Conseil Régional de l'Ordre des Experts Comptables et membre de la commission nationale.*

*Cet atelier est animé par Guillaume DE BODARD, Cabinet Calix Conseils, Président de la Commission Environnement et Développement Durable de la CGPME et membre du bureau de la Plateforme Nationale de la RSE.*

\*\*\*

## **I. Présentation des secteurs d'activité et des programmes RSE des filières**

Laurence ACERBO rappelle que le secteur de la propreté représente 32 000 entreprises, dont environ 20 000 autoentrepreneurs. 1 % des entreprises de plus de 50 salariés représentent 50 % de l'effectif total du secteur, évalué à plus de 470 000 personnes. Le chiffre d'affaires du secteur s'élève à 12 milliards d'euros. En ce qui concerne les caractéristiques des salariés, 67 % sont des femmes, 80 % sont en CDI, 75 % sont en temps partiel.

Le secteur de la propreté s'est engagé de façon formelle dans la démarche développement durable dès 2008. Proposant des prestations de services, il était déjà impliqué, de façon historique, dans les enjeux sociaux. Son image n'est pas toujours positive bien que la profession ait investi massivement dans le recrutement des jeunes et l'insertion.

Le programme initié en 2008 couvre les enjeux majeurs de la profession :

- assurer le développement économique durable de l'entreprise ;
- renforcer l'engagement social ;
- préserver l'environnement ;
- améliorer les partenariats et la gouvernance des entreprises.

Le programme, établi en intégrant des salariés et des experts environnementaux, recense de très nombreuses actions. Une formation/action est proposée aux salariés pour leur permettre d'acquérir des bonnes pratiques dans le domaine. Des outils très concrets, en libre-service, aident les entreprises à appliquer les mesures, en facilitant l'auto-évaluation, le *reporting*, la réalisation d'un bilan carbone, le suivi des déchets ou encore la transmission de l'information.

Dominique OLIVIER rappelle que le Conseil supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables s'implique depuis 1995 sur le développement durable. Depuis 2000, un trophée récompense chaque année la qualité des informations environnementales et sociales. Le Club développement durable, créé en 2007 afin de faire évoluer le métier dans une optique RSE, traite de nombreux thèmes : l'écoconception, la sensibilisation des PME, la formation. Toutes ces actions permettent également de sécuriser les missions existantes, d'éviter les sanctions administratives. Des Comités RSE ont vu le jour dans de nombreuses régions. Un kit Enviro-compta a été conçu en partenariat avec l'ADEME.

Michel GUIDO rappelle que la relation clients peut revêtir différentes formes (face à face, à distance...). Dans le cadre d'une mission nationale, un programme étatique de 18 millions d'euros a été initié pour accompagner la structuration de cette filière métiers, intersectorielle. Les entreprises se sont mobilisées et ont donné naissance à l'Institut national de la relation clients en février 2014. Cet Institut s'implique notamment dans le volet Ressources Humaines. Un Comité RSE des parties prenantes permet de piloter la démarche développement durable au niveau confédéral.

Olivier DIARD indique que la Fédération des SCOP du Bâtiment et des Travaux Publics représente 600 adhérents, soit 98 % des SCOP BTP. Les SCOP correspondent à des SA et des SARL coiffées par un statut juridique coopératif. La branche du BTP représente 1,5 million de salariés, 45 milliards de chiffre d'affaires. Il était logique pour une organisation coopérative de s'intéresser à la RSE.

La démarche « penser global, agir local » a été initiée en 2004. Pendant quatre ans, un travail a été mené sur toutes les thématiques techniques mais aussi sociétales et économiques en lien avec la RSE. En 2010, la norme certificatrice Iso 26000 a représenté un tournant, la RSE intéressant de plus en plus les adhérents. La Fédération des SCOP a alors produit une déclaration politique, fil directeur de la démarche. Un chemin a été construit afin de guider les entreprises vers la labellisation RSE, avec une phase de sensibilisation, une évaluation du niveau de maturité. Toute l'action de la Fédération vise à faire reconnaître les labels sectoriels, notamment le sien, auprès des pouvoirs publics et à faire inscrire dans le Code des marchés publics une disposition propre à la RSE.

## **II. Présentation d'initiatives emblématiques en termes de RSE**

---

Dominique OLIVIER explique que de nombreux experts-comptables sont aujourd'hui labellisés pour réaliser les bilans carbone et fournir des attestations en lien avec l'environnement. L'exercice de leur profession et

l'accompagnement de leurs clients supposent qu'ils connaissent bien la réglementation relative au développement durable. CARE constitue une comptabilité adaptée au renouvellement de l'environnement.

Laurence ACERBO rappelle que le secteur de la propreté a élaboré un plan comprenant 51 actions. Celle consistant à développer les prestations en journée lui semble particulièrement emblématique. En effet, le travail décalé engendre de l'isolement, des horaires fractionnés, des amplitudes horaires élevées, des problèmes de garde, de transports en commun. Ces « Invisibles » effectuent pourtant un travail qui impacte le quotidien des entreprises. Une boîte à outils a donc été initiée afin de faire évaluer les organisations vers du travail en journée, qui engendre, au final, une amélioration de la qualité. Cette mesure a également un impact sur le plan environnemental avec une réduction des éclairages, des systèmes de sécurité... Pour que cette démarche fonctionne, il est nécessaire que le donneur d'ordres s'investisse.

Olivier DIARD rappelle que la RSE impose de réinterroger les fondamentaux. A titre d'exemple, en termes de sécurité, 100 euros investis rapportent à l'entreprise 219 euros. Les propositions concrètes réalisées par la Fédération constituent une aide pour les entreprises adhérentes.

Michel GUIDO présente le Label de Responsabilité sociale pour la relation clients, qui s'adresse aussi bien aux prestataires qu'aux donneurs d'ordre pour le volet achats. Les entreprises qui ne disposent pas de ce label ne peuvent pas répondre à de nombreux appels d'offres. Dans le cadre de ce label, les alertes émanant notamment des partenaires sociaux sont examinées avec le chef d'entreprise, en vue de trouver une solution concrète à chaque problème.

### **III. Eléments de synthèse**

---

Guillaume DE BODARD rappelle que la France compte plus de 3 millions d'entreprises, dont 98 % de PME. Pour envisager la RSE à l'échelon macro-économique, il est nécessaire de travailler avec les secteurs professionnels, en lien avec les territoires. Les filières imaginent des démarches innovantes comme, par exemple, les comités de parties prenantes RSE ou les labellisations. La plupart des entreprises estampillées RSE avaient déjà mis en œuvre des démarches d'amélioration continue.